

Тренинг Филиппа Рязанова «Экспертные продажи для опытных менеджеров»

Введение

Данный тренинг разработан для сотрудников, имеющих опыт в продажах. Он нацелен на повышение уровня экспертности участников, увеличение объёмов продаж и рост маржинального дохода с каждой сделки. В программе тренинга даны инструменты и алгоритмы для увеличения эффективности менеджеров в условиях конкурентных продаж.

Цели обучения

- Развить коммуникативные навыки менеджеров по продажам.
- Отработать навыки, способствующие эффективным продажам.
- Сформировать активную позицию в работе с клиентами.
- Повысить эффективность менеджеров и увеличить продажи.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Научатся выяснять потребности клиентов.
- Сумеют применять техники «СПИН» и «CIGAR».
- Усовершенствуют навыки презентации и аргументации.
- Будут уметь работать с возражениями клиентов.
- Смогут правильно формировать восприятие клиента.

В программе тренинга

Профессиональный имидж при ведении переговоров в продажах.

- Представление об имидже.
- ✓ Имидж работает или на тебя, или против тебя.
- ✓ Примеры положительного и отрицательного имиджа.
- ✓ Эффект ореола.
- ✓ Демонстрация на примерах из практики.
- ✓ Яркие метафорические образы для максимального воздействия на аудиторию.
- Необходимость формирования имиджа для успешного ведения переговоров.

- ✓ Что такое профессиональный имидж.
- ✓ Имиджевые психотехники и методики.
- ✓ Эффективные имиджевые технологии.

Умение настроиться на переговоры.

- Составляющие невербального воздействия при переговорах.
 - ✓ Как мы выглядим.
 - ✓ Внешний вид.
 - ✓ Мимика.
 - ✓ Взгляд.
 - ✓ Одежда.
 - ✓ Аксессуары.
 - ✓ Причёска.
 - ✓ Жесты.
- Составляющие вербального воздействия при переговорах.
 - ✓ Как мы говорим.
 - ✓ Особенности голоса.
 - ✓ Паузы.
 - ✓ Высота голоса.
 - ✓ Тон.
 - ✓ Тембр.
 - ✓ Скорость речи.
 - ✓ Секреты актёрского мастерства при необходимости настройки на нужный голос.
- Методы создания необходимого невербального воздействия.
- Понятие об эмоциональном интеллекте.

Особенности проведения переговоров на уровне руководителя. Формирование партнёрских отношений.

- Баланс между открытостью, прямотой и умением применять манипулятивные техники.
- Чувство меры при применении приёмов продаж в работе на уровне руководителя.

- Нацеленность на результат.
- Стратегии проведения переговоров на уровне руководителя.
- Метод «ИКШ».
- Метод «Детализация».
- Метод последовательного приближения.
- Тактические приёмы ведения переговоров.

Выяснение потребностей клиента и его критериев выбора.

- Методы активного слушания.
- Воронка вопросов.
- Метод «СПИН».
- Метод «CIGAR».
- Метод «ИСИДА».

Эффективная презентация и аргументация.

- Соотношение целей презентации и ожиданий клиента: определение содержания презентации.
- Основные этапы презентации: введение, основная часть, заключение.
- Имидж информационного сообщения.
- Имидж достоверности.
- ✓ Ссылка на документы.
- ✓ Ссылка на свидетелей.
- Детализация информации.
- Методы эффективной презентации.
- Четыре метода создания ценности продукта/услуги/компании.
- Методы аргументации.
- Банк аргументов.
- Выявление конкурентных преимуществ компании.

Обработка возражений.

- Причины возникновения возражений.
- Алгоритм работы с возражениями.

- Инструменты обработки возражений.
 - ✓ «Да, но...»
 - ✓ «Именно поэтому...»
 - ✓ Задать вопрос - «С чем сравнивали?»
 - ✓ Сравнить по пунктам: как платит, какой объём и так далее.
 - ✓ Подмена - «Я правильно понял?», «Насколько я понял».
 - ✓ Деление - «Выход продукта из этого сырья больше».
 - ✓ История.
 - ✓ «А разве не важнее?»
 - ✓ Метафора.
 - ✓ Сведение к абсурду.
 - ✓ Ссылка в прошлое.
 - ✓ Будущее.
 - ✓ Ссылки на нормы.
 - ✓ Завышенная планка.
 - ✓ Убрать недостатки ценой преимуществ.
 - ✓ Дать попробовать.
 - ✓ Прививка от возражений.
 - ✓ Рефрейминг.
 - ✓ «А что могло бы Вас убедить, несмотря на ...?»
 - ✓ «Думал-Думаю-Понял».
- Банк возражений.

Торг и переговоры цене. Завершение продажи.

- Алгоритм переговоров о цене.
- Аргументация при торге.
- Инструменты ценового прессинга.
- Методы завершения продажи.

Методы проведения

Практика, видео, разбор и анализ, упражнения «Ценовая аргументация», «Презентация компании», Презентация товара».

Формат тренинга

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

Дополнительно

Тренинг ведёт Филипп Рязанов - бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж более 15 лет. Эксперт в области сложных логистических услуг, товаров FMCG и закупок. Разработчик авторских тренингов «Управление закупками и проведение тендеров по 223 и 44 ФЗ» и «Эффективные продажи и коммуникации для опытных торговых представителей».

Филипп является специалистом по проведению маркетинговых мероприятий для продвижения бренда и увеличения доли на рынке. География тренингов и семинаров: Германия, Бельгия и более 20 городов России и СНГ.